

## DAFTAR ISI

### MODEL PENINGKATAN BEHAVIOR INTENTION MELALUI E-TRUST BERBASIS E-SERVICE QUALITY DAN E- SERVICE RECOVERY PADA PT POS INDONESIA .. i

PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN ARTIKEL ILMIAH .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	iv
ABSTRAK.....	vii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	viii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
Tabel 1.1 Top Brand Index.....	5
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Behavior Intention .....	10
2.1.2 Dimensi Behavior Intention.....	10
2.2 E-Service Quality.....	11
2.2.2 Dimensi E-Service Quality .....	12
2.3 Service Recovery .....	13
2.4 E-Trust .....	15
2.5 Kerangka Konseptual.....	17

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	17
2.6 pengembangan Hipotesis .....	17
2.6.3 Pengaruh E-Service Quality Berpengaruh Terhadap Behavior Intention .....	19
2.6.4 Pengaruh E-Service Recovery Berpengaruh Terhadap Behavior Intention .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	22
3.2 Populasi dan Sampel.....	22
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5 Variabel dan Definisi Operasional.....	25
3.5.2 Definisi Operasional .....	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Indikator.....	26
3.6 Teknik Analisis Data .....	27
3.6.1 Uji Instrumen.....	28
2. Uji Realibilitas.....	28
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	28
2) Uji Multikolinieritas .....	29
3) Uji Heteroskedastisitas .....	30
3.7 Uji Hipotesis.....	30
b. Pengujian Hipotesis dengan Uji t ( Parsial).....	31
c. Uji Goodness of Fit Model .....	31
2) Uji Model F.....	32
3) Uji Sobel Test .....	32
<b>BAB IV.....</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Umum Responden.....	34
4.1.1 Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.1 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.1.2 Usia Responden .....	34

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia.....	35
4.1.3 Pendidikan Terakhir.....	35
4.1.4 Pekerjaan.....	36
4.2 Analisis Kualitatif.....	36
4.2.1 Variabel E-Service Quality (X1) .....	37
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel E-Service .....	38
4.2.2 Variabel E-Service Recovery (X2).....	40
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel E- Service Recovery.....	40
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel E-Trust.....	42
4.2.4 Variabel Behavior Intention (Y2).....	44
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Behavior Intention.....	44
4.3 Uji Instrumen.....	46
4.3.1 Uji Validitas.....	46
Tabel 4.9 Uji Validitas E- Service Quality .....	46
Tabel 4.10 Uji Validitas E-Service Recovery.....	46
3. Uji Validitas E-Trust (Y1).....	47
Tabel 4.12 Uji Validits Behavior Intention.....	47
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas.....	48
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.4.1 Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.14 Uji Kolmogrov-Smirnov Model Regresi .....	49
4.4.2 Uji Multikolinieritas .....	50
Tabel 4.15 Uji Multikolinieritas .....	50
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	50
Uji Heteroskedastisitas Model Pertama.....	51
Uji Heteroskedastisitas Model Kedua.....	52
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas .....	52

4.5 Analisis Data.....	53
4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda, Uji T, dan Koefisien Determinasi .....	53
1. Pengujian Hipotesis (Uji T) Model Pertama.....	54
Tabel 4.18 koefisien Determinasi Model pertama .....	55
2. Pengujian Hipotesis (Uji T) Model Kedua .....	56
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi Model Kedua .....	57
4.5.2 Uji F.....	58
4.5.3 Uji Sobel Test .....	58
4.6 Pembahasan .....	62
4.6.5 Pengaruh E-Trust terhadap Behavior Intention .....	67
4.6.6 Uji Pengaruh Tidak Langsung ( Uji Sobel Test ).....	68
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran ( Implikasi Manajerial ) .....	70
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	71
5.4 Agenda Penelitian Yang Akan Datang .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>72</b>
Lampiran.....	75



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index .....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Indikator .....	26
Tabel 4.1 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	35
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan .....	36
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel E-Service Quality.....	38
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel E- Service Recovery .....	40
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel E-Trust.....	42
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Behavior Intention .....	44
Tabel 4.9 Uji Validitas E- Service Quality.....	46
Tabel 4.10 Uji Validitas E-Service Recovery .....	46
Tabel 4.11 Uji Validitas E-Trust.....	47
Tabel 4.12 Uji Validitas Behavior Intention .....	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas .....	48
Tabel 4.14 Uji Kolmogrov-Smirnov Model Regresi.....	49
Tabel 4.15 Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas.....	52
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linaer Berganda, Uji T dan Uji F.....	53
Tabel 4.18 koefisien Determinasi Model pertama .....	55
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi Model Kedua.....	57